Guide des patientes et patients

Bienvenue à l'Inselspital

INSELSPITAL

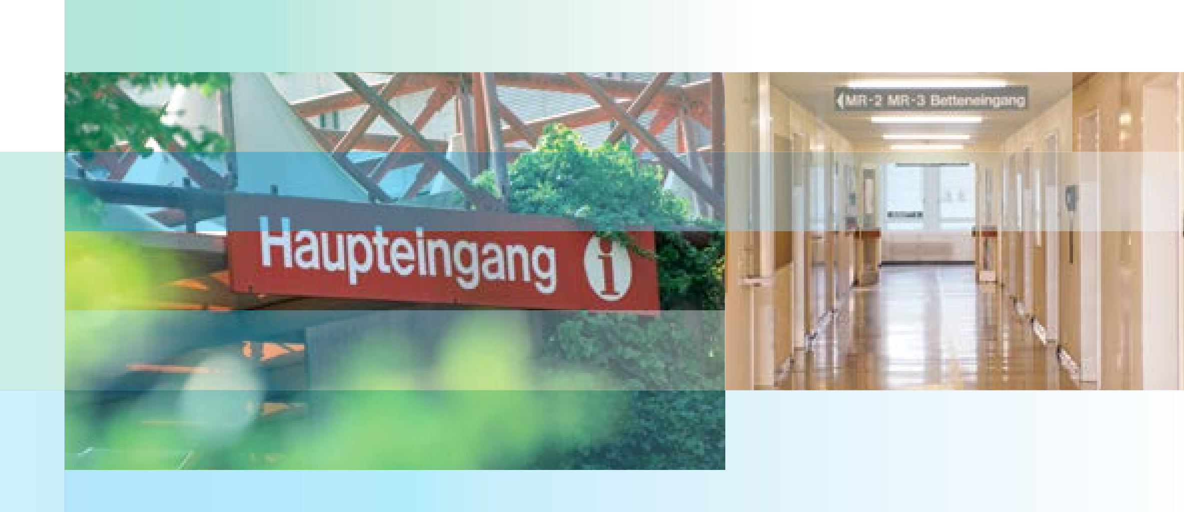
UNIVERSITÄTSSPITAL BERN
HOPITAL UNIVERSITAIRE DE BERNE
BERN UNIVERSITY HOSPITAL



Sommaire

A la dernière page, vous trouverez une fiche annexe à détacher, comportant la liste de contrôle pour la préparation de votre séjour ainsi qu'un plan du site de l'Inselspital.

Vous trouverez au verso la date de la version de cette édition. Si celle-ci remonte à plus d'un an, veuillez vérifier la version la plus récente, disponible sur Internet à l'adresse www.insel.ch, rubrique «Patients & Visiteurs» / «Admission».



Chère patiente, cher patient,

Nous désirons que votre séjour dans notre établissement soit aussi agréable que possible. Pour cela, nous avons avant tout pour objectif de vous garantir un suivi médical et des soins optimaux, un encadrement sur le plan humain, votre satisfaction ainsi que le respect de votre dignité, de votre liberté de décision et de votre personnalité.

Cette brochure devrait vous permettre, à vous et à vos proches, de vous préparer à ce séjour hospitalier et de vous familiariser avec notre établissement. Si vous avez des questions, veuillez vous adresser au personnel soignant responsable ou aux médecins*. Si besoin est, le personnel vous aidera également à trouver le bon interlocuteur au sein de notre hôpital. Nous consacrons tous nos efforts à vous offrir le meilleur de nous-mêmes.

Si toutefois vous deviez être amené à formuler une réclamation, veuillez vous adresser à la direction de l'hôpital ou à notre service de médiation.

Nous vous souhaitons un séjour aussi agréable que possible!

Holger Baumann
Président du comité de direction de l'Inselspital

* Par souci de lisibilité, nous renonçons à indiquer le féminin, mais il va de soi que le présent guide concerne les deux sexes.



Accès et parkings

Si vous empruntez les transports publics, prenez le bus N° 11 au départ de la gare centrale de Berne, direction «Güterbahnhof», arrêt «Inselspital» (2e arrêt depuis la gare, env. 4 minutes de trajet). Pour vous rendre au Anna-Seiler-Haus, au Lory-Haus et à la maternité, nous vous conseillons de prendre le tram N° 7 (Bümpliz) ou le tram N° 8 (Brünnen Bahnhof Westside) et de descendre à l'arrêt «Kaufmännischer Verband» (maternité) et «Loryplatz» (maternité, Anna-Seiler-Haus et Lory-Haus); vous pouvez aussi prendre le bus N° 17 (Köniz) jusqu'à l'arrêt «Loryplatz». Vous trouverez des informations actuelles sur l'accès avec les TP bernois: www.insel.ch, rubrique «Arrivée».

Si vous venez en voiture, vous pouvez vous garer sur le parking Insel (payant) situé à 800 mètres de la sortie d'autoroute N° 5 «Bern-Forsthaus/Inselspital». Vous trouverez les tarifs du parking sur www.insel.ch, rubrique «Arrivée». Aucune place de stationnement de longue durée ne se trouve dans l'enceinte de l'hôpital.

Un petit nombre de places de stationnement de courte durée se trouve à proximité des différentes entrées afin de déposer ou de venir chercher des patients. Si vous parquez votre voiture pour plus d'un quart d'heure, veuillez utiliser le parking Insel.

Admission (en ligne) et vérification de la couverture des coûts

Nous vous accueillons avec plaisir aux réceptions de la tour hospitalière/entrée principale, de la clinique gynécologique, de l'Anna-Seiler-Haus ou des cliniques pédiatriques (voir plan au verso de la fiche annexe). Prévoyez environ 30 minutes pour les formalités de réception (voir la fiche annexe «Préparation de votre séjour: Votre liste de contrôle»). Nous vous prions de régler ces formalités si possible avant votre hospitalisation. Effectuez pour cela l'admission en ligne sur www.insel.ch. (lien sur la page de démarrage) L'admission en ligne est possible en tout temps. Nous serions toutefois heureux que vous l'effectuiez au moins 24 heures avant l'entrée à l'hôpital, pour des questions de traitement administratif.

En cas d'accident, n'oubliez pas d'informer votre assureur accident et votre employeur. En cas d'infirmité congénitale ou de tableau clinique reconnu par l'AI, veuillez apporter impérativement la décision (le numéro de décision) AI et/ou le numéro d'infirmité congénitale. De plus, vous êtes légalement tenue de présenter la carte d'assuré nationale lors de chaque recours à des prestations. Veuillez lire à ce sujet la brochure «Votre nouvelle carte d'identité en matière de santé» de l'Office fédéral de la santé publique sur www.insel.ch, rubrique «Patients & Visiteurs/Admission».

Avant votre hospitalisation, renseignez-vous auprès de votre caisse-maladie ou de votre médecin pour savoir si les coûts d'hospitalisation et de traitement sont couverts. Les coûts qui ne sont pas pris en charge par votre assurance vous seront intégralement facturés, par acompte pour les traitements prévus à l'avance. Demandez à ce sujet une estimation des coûts au service traitant.

Soins et suivi médical

Lors de l'entretien de réception, le personnel soignant vous expliquera les mesures de soins et le fonctionnement de l'unité. Le médecin vous informera sur les examens et traitements. N'hésitez pas à poser des questions à tout moment. Ou notez vos questions afin de les poser lors de la visite médicale quotidienne. Nous ne communiquons de renseignements à des tiers qu'avec votre accord et uniquement à votre famille proche.

Notre personnel diplômé forme des apprentis dans les professions relevant du domaine des soins ainsi que des métiers médico-techniques et médico-thérapeutiques. Nos médecins expérimentés surveillent la formation pratique des étudiants avancés en médecine. Ces derniers examinent nos patients sous direction professionnelle. Nous tenons compte des particularités physiques et psychiques de chaque patient lors de ces examens. Le médecin responsable vous informera auparavant de manière détaillée sur le déroulement de chaque examen.

Votre assurance ne prend pas obligatoirement en charge tous les médicaments et traitements que nous considérons judicieux. Parlez à votre médecin des prestations non obligatoires que nous sommes tenus à vous facturer directement.

Dans le cadre de notre mission de recherche, nous réalisons des projets correspondants à condition que ceux-ci aient été autorisés par le comité d'éthique. Nous n'effectuons des examens – et des évaluations de données y relatives – qu'avec l'accord des patients. Les médecins sont tenus d'informer de manière détaillée les patients concernés.

Sécurité des patients: les questions que nous vous posons!

Afin d'assurer votre sécurité durant votre séjour à l'hôpital, nous avons encore amélioré notre standard de sécurité déjà très élevé à l'Hôpital de l'Île. Nous vérifions par exemple à plusieurs reprises les informations relatives à votre identité et aux interventions ou opérations prévues en vous interrogeant sur votre identité ou les mesures prévues actuellement. Cette procédure basée sur une check-list de sécurité est reconnue et recommandée également par Fondation pour la Sécurité des Patients. Merci de votre coopération!

Catégorie de chambre/d'assurance

Si possible, vous obtenez la catégorie de chambre correspondant à votre couverture d'assurance ou vos vœux. Nous vous prions néanmoins de faire preuve de compréhension en cas de manque de places. Par principe, votre catégorie d'assurance vaut pour toute la durée de votre séjour. Le secrétariat d'unité vous informe sur les possibilités de changer de catégorie de chambre («upgrade») ou de catégorie d'assurance.

Patientes et patients résidant hors du canton

Vos coûts sont couverts, si
- vous êtes victime d'une urgence dans la région de Berne ou
- vous disposez d'une assurance hospitalière complémentaire ou
- votre canton de domicile (Office du médecin cantonal) vous a garanti la prise en charge des frais.

Dans le cas contraire, le secrétariat d'unité vous informe volontiers sur les possibilités d'assumer vous-même les coûts de traitement (avec estimation des coûts et paiement par acompte).

Téléphoner, TV et radio, Internet

Vous recevez une carte de téléphone (frais en cas de perte: CHF 50.–) avec numéro de téléphone personnel. Celle-ci vous permet d'effectuer des appels payants depuis votre chambre. Veuillez vous faire appeler sur votre numéro. Les assureurs ne prennent pas en charge les coûts des communications téléphoniques.

- **Aide pour téléphoner:** Adressez-vous à la standardiste (en prenant le combiné) ou au personnel soignant.
- **Remise des cartes:** Mettez-les dans l'une des boîtes vertes situées dans les cliniques, aux guichets d'information ou à la réception.
- **Horaires pour téléphoner dans les chambres:** de 07.00 à 22.00h (chambres individuelles: 24h sur 24)
- **Téléphones portables:** Respectez les zones d'interdiction. Merci.
- **Connexion à Internet:** Demandez au personnel soignant les instructions pour l'accès à l'Internet sans fil.
- **Radio/TV:** est gratuit. Vous trouverez le mode d'emploi et le casque d'écoute dans votre table de nuit.
- **Numéro principal Inselspital:** 031 632 21 11
- **Tarifs Internet:** Appelez le numéro principal. Nous ne chargeons qu'un faible supplément administratif.



Alimentation des patients

Nous attachons une grande importance au bien-être gastronomique de nos patients et des personnes qui les accompagnent. Les propositions de menus réalisées chaque jour se basent sur les plus récentes découvertes d'une alimentation favorable pour le cœur et conforme aux besoins des personnes diabétiques, pour les personnes en bonne santé et les malades. Toute notre offre séduit par des repas savoureux, sains et équilibrés, qui sont préparés chaque jour pour vous par notre équipe de cuisine, avec des ingrédients frais et beaucoup d'implication personnelle. Dans chaque service, une carte des mets est à votre disposition, sur laquelle figure notre sélection complète.

Plusieurs en-cas sont aussi proposés: des dix-heures et des goûters, ainsi qu'une collation pour fin de soirée.

Vous avez à tout moment le choix entre différentes boissons chaudes et eaux minérales. Nous fournissons avec plaisir, contre facturation séparée, des limonades, des boissons alcoolisées et des repas pour les visiteurs.

Le personnel soignant et les assistantes de restauration vous aideront à composer vos repas et prendront note de vos désirs. Des régimes spéciaux seront composés conformément à l'ordonnance médicale.

Les formes d'alimentation spéciales sont préparées conformément aux prescriptions médicales. L'équipe de diététique vous conseille quant à votre alimentation à l'hôpital, mais également à domicile. Si vous souhaitez un conseil en nutrition, veuillez le demander à votre médecin responsable.

Inselspital non-fumeur

L'Inselspital est un hôpital non-fumeur. A l'extérieur, il est permis de fumer uniquement dans les zones où sont installés des bacs à déchets correspondants. Eliminez les mégots exclusivement dans les cendriers prévus à cet effet.

Consultation antitabagique

Il vaut la peine d'arrêter de fumer dans tous les cas. Si vous pouvez arrêter de fumer par exemple avant une intervention chirurgicale, les risques de complication diminuent considérablement.

Contactez-nous donc avant l'entrée à l'hôpital déjà, et recourez à la consultation ambulatoire ou alors nous vous rendrons visite pendant votre séjour à l'hôpital pour élaborer avec vous un plan individuel pour arrêter de fumer. Si nécessaire, nous vous informerons du soutien médicamenteux.

Contact:
Fachstelle Rauchen, Tél. 031 632 03 03, E-mail: fachstelle.rauchen@insel.ch







Restaurants

Bienvenue dans le monde gastronomique de l'Inselspital.
Les restaurants suivants se feront un plaisir de vous accueillir:



Centro Café + Shop près de l'entrée principale de la tour hospitalière, étage A

Du lundi au vendredi	de 07.15 à 20.00h
Samedi et dimanche	de 09.30 à 17.30h



Panorama Restaurant dans la tour hospitalière, étage S1, avec terrasse sur le toit et vue magnifique sur la ville et les Alpes

Du lundi au vendredi	de 08.30 à 17.30h
Samedi et dimanche	fermé

GIARDINO
Restaurant im
Anna Seiler-Haus

Giardino Restaurant dans l'hall d'entrée de l'Anna-Seiler-Haus

Du lundi au vendredi	de 07.45 à 17.00h
Samedi et dimanche	de 11.00 à 16.00h



Stella Restaurant dans le bâtiment de l'intendance, étage G

Du lundi au vendredi	de 06.40 à 14.00h
Samedi et dimanche	de 07.30 à 14.00h



Sole Restaurant dans la Clinique pédiatrique, sous-sol U2

Du lundi au vendredi	de 07.30 à 16.00h
Samedi et dimanche	fermé



Donna Restaurant dans la Clinique gynécologique, étage C

Du lundi au vendredi	de 07.15 à 18.00h
Samedi et dimanche	de 11.00 à 16.00h



Luna Restaurant dans le bloc opératoire, de la tour hospitalière, étage F

Du lundi au vendredi	de 14.00 à 02.00h
Samedi et dimanche	de 14.00 à 02.00h

Les jours fériés, les heures d'ouverture des restaurants peuvent différer des horaires cités ci-dessus. Outre les restaurants, des distributeurs de boissons et d'en-cas sont à votre disposition dans l'enceinte de l'hôpital.

Visites

Vos visiteurs sont les bienvenus dans nos bâtiments. Lors de leur première visite, ils doivent si possible se présenter au guichet d'information du bâtiment concerné. Nous attirons votre attention sur le fait que les soins et les thérapies sont prioritaires. Il peut donc arriver que vos visiteurs doivent attendre. Merci de votre compréhension.

Nous vous prions de limiter le nombre de visiteurs dans les chambres, par égard pour les autres malades. Si les visiteurs sont nombreux, merci de les recevoir dans l'un de nos restaurants ou cafés plutôt que dans votre chambre.

Heures de visites

Chambres à plusieurs lits:	de 13.00 à 20.00h
Chambre individuelle:	de 10.00 à 21.00h
Clinique gynécologique:	de 10.00 à 21.00h
Clinique obstétrique:	de 13.00 à 20.00h

Les parents des patients dans les cliniques pédiatriques peuvent rester auprès de leurs enfants 24h sur 24.

Unités de soins intensifs et de surveillance

Seuls les parents les plus proches y ont accès. Il est possible de convenir individuellement des horaires avec le personnel soignant. Pour des raisons d'hygiène et de place, merci de ne pas apporter de fleurs dans les unités de soins intensifs et de surveillance.

Garderie

Mardi et jeudi	de 09.00 à 11.30h, clinique pédiatrique, A 501 A
Du lundi au vendredi	de 14.00 à 17.00h, clinique pédiatrique, A 501 A

Des bénévoles gardent les enfants en bonne santé des visiteurs et des patients. La garde des enfants est gratuite et aucune réservation n'est nécessaire.

Possibilité d'hébergement pour les proches

Vous trouverez des informations d'actualité sur les possibilités de passer la nuit sous: www.insel.ch, rubrique «Patients & Visiteurs / Visiteurs»

Chiens

Il est préférable que les visiteurs laissent leur chien à la maison. Si ce n'est pas possible, le visiteur pourra attacher son chien aux emplacements de courte durée prévus à cet effet



Bénévoles et Kiosque Mobile

Vous rencontrerez les bénévoles de l'Inselspital dans de nombreux endroits: Notamment pour fournir des renseignements et vous accompagner à l'admission de la tour hospitalière, à la garderie (voir chapitre «Visites») et tous les mercredis à la tour hospitalière avec le «Insel-Lädeli» (collations/revues/articles de soins du corps).

Consultation sociale

Nous vous conseillons en garantissant une discrétion absolue et en concertation avec votre équipe soignante dans des questions organisationnelles, financières ou de droit social liées à votre séjour en hôpital et à votre transfert éventuel dans une institution située en aval. En font partie des sujets tels que l'assistance à domicile/décharge, la réducation, une cure, l'inscription à un home, la (ré)insertion, etc.

Adressez vous au personnel soignant ou directement à nous:
Téléphone 031 632 20 91, fax 031 632 38 38

Assistance sociale des Cliniques gynécologique et pédiatriques:
Téléphone 031 632 91 71, fax 031 632 93 79

Bureau de poste

Un bureau de la Poste Suisse se trouve à l'étage U1 de la tour hospitalière.
Un Postomat est à votre disposition 24h/24.

Heures d'ouverture :
Du lundi au vendredi de 07.30 à 12.00h ainsi que de 13.30 à 17.00h.

Le courrier est distribué aux cliniques deux fois par jour. Le personnel soignant vous remettra votre courrier dans votre chambre. Merci de communiquer votre adresse à vos proches:

Inselspital Bern
Clinique/Service …
Nom/prénom
Etage …
3010 Bern

Pour vos envois de courrier, vous disposez de boîtes aux lettres à chaque étage. Vous pouvez également remettre vos lettres au personnel soignant. N'oubliez pas de les affranchir et d'y inscrire votre adresse d'expédition.

Kiosque*

Heures d'ouverture:	du lundi au vendredi	de 07.00 à 20.00h
	samedi	de 09.00 à 17.00h
	dimanche	de 10.00 à 17.00h

Banque*

Bancomat Banque Cantonale Bernoise
Il est situé à l'étage A de la tour hospitalière et fonctionne 24 heures sur 24

Fleuriste** (Tél. 031 632 35 15 / www.blumeninsel-bern.ch

Heures d'ouverture:	du lundi au vendredi	de 7.30 à 18.30h
	samedi	de 7.30 à 16.00h

Coiffeur* (Tél. 031 632 26 21 ou 031 381 23 03)

Heures d'ouverture:	du mardi au vendredi	de 8.00 à 17.30h
	samedi	de 8.00 à 15.00h

Veuillez vous concerter avec le personnel soignant responsable avant de prendre rendez-vous.
Sur demande et sur rendez-vous, vous pouvez faire venir le coiffeur dans votre chambre.

* Hall d'entrée de la tour hospitalière ** Entrée de la tour hospitalière U1, vis-à-vis de la poste



Service de médiation pour les patients

Il est conseillé de discuter des problèmes tout de suite, dans la mesure du possible, avec les personnes directement concernées. Pour chercher des solutions et traiter les réclamations ainsi que pour des consultations se rapportant à l'hôpital, notre service de médiation interne se tient également à votre entière disposition, pour vous assister de manière professionnelle et sans frais. N'hésitez pas à y recourir.

Téléphone 031 632 85 85
Fax 031 632 85 86
E-mail: ombudsstelle@insel.ch
Inselspital, Patienten-Ombudsstelle, 3010 Bern

Service éthique

Vous n'arrivez pas à prendre une décision? Votre décision n'est pas prise au sérieux? Vous avez une décision à prendre au nom d'une autre personne et vous hésitez?

Pour toute situation difficile sur le plan personnel et éthique, notre service éthique se tient gratuitement à votre disposition. Il est indépendant et tiendra compte des différentes solutions éthiques. Il a pour mission d'essayer de contribuer, avec toutes les personnes concernées, à une prise de décision conforme à la situation et aux besoins des personnes.

Téléphone 031 632 19 56 ou 031 632 21 11

Assistance spirituelle

Assistance spirituelle: chrétienne, laïque et ouverte aux croyants de toutes les religions

Un séjour à l'hôpital interrompt le quotidien habituel. Peut-être des questions pour lesquelles vous aviez peu de temps jusque-là deviennent-elles importantes, peut-être la maladie génère-t-elle des craintes, peut-être vous sentez-vous seul dans votre situation, peut-être le temps passé à l'hôpital offre-t-il l'occasion de se réorienter.

Les assistants spirituels de l'Inselspital vous proposent de faire un bout de chemin avec vous ou encore avec vos proches par la conversation, la présence, la prière et les rituels. Ils le font en tenant compte de votre vision du monde et de vos convictions religieuses.

Vos proches et vous-même pouvez joindre l'assistance spirituelle en indiquant au personnel soignant ou au médecin que vous souhaitez prendre contact avec ce service, ou en demandant à la centrale téléphonique de l'Inselspital (tél. 031 632 21 11) de vous passer le service de piquet de l'assistance spirituelle.

Services religieux

Vous êtes cordialement invité, vous et vos proches, à vous rendre aux services religieux de l'Inselspital.

- le dimanche à 09.45h: service religieux œcuménique de l'Inselspital à la chapelle réformée ou catholique. Les patients francophones sont également les bienvenus et seront pris en charge dans leur langue. Veuillez faire savoir au personnel soignant ou au service de permanence de l'assistance spirituelle si vous souhaitez que l'on vous conduise aux services religieux.
- le jeudi à 18.00h: cérémonie d'eucharistie à la chapelle catholique
- Transmission à la radio de l'Inselspital: canal 39

Chapelles et espaces de recueillement

Les chapelles réformée et catholique se trouvent dans la zone nord de l'enceinte de l'Inselspital. Elles sont ouvertes toute la journée. La chapelle catholique est également accessible pendant la nuit en passant par l'étage B de la tour hospitalière. Veuillez tenir compte des indications: les accès à pieds et en fauteuil roulant sont signalisés séparément.

Dans la clinique pédiatrique (A 227), l'Anna-Seiler-Haus (EG 0) et la clinique gynécologique (A 101), l'étage où se trouve l'entrée comporte un local de recueillement. Ces locaux sont ouverts nuit et jour et vous invitent au recueillement, à la prière ou à la méditation sans que personne ne vienne troubler le silence qui y règne.



Préparation au départ

Le médecin traitant fixe avec vous la date de votre sortie d'hôpital, un éventuel traitement ultérieur ou des mesures thérapeutiques nécessaires.

- Avant l'entretien de départ, notez toutes les questions restées sans réponse.
- Demandez les ordonnances pour les médicaments convenus.
- Informez vos proches à temps et prenez les dispositions nécessaires pour que quelqu'un puisse venir vous chercher.
- Signalez votre départ au personnel soignant.
- Mettez votre carte de téléphone dans l'une des boîtes vertes (voir page 7).

Facturation/Fonds de soutien

Nous facturons directement aux assureurs les prestations fournies aux patients bénéficiant d'une assurance sociale suisse. Nous établissons une facture séparée pour les prestations non couvertes par l'assurance. Vous trouverez le numéro de téléphone pour des renseignements concernant la facture à la fin de la présente instruction. La Fondation Inselspital finance notre hôpital. En tant qu'hôpital central et universitaire, elle remplit la tâche que le Canton de Berne lui a confiée. Si «l'Insel» a réussi à s'affirmer pendant toutes ces années, c'est pour différentes raisons: les nombreux dons que reçoit régulièrement notre hôpital sont particulièrement importants. Ils contribuent fondamentalement à ce que l'Inselspital puisse poursuivre encore et toujours l'objectif inchangé de la fondation depuis 1354, soit de venir en aide aux malades. L'Inselspital gère également divers fonds utiles avec des objectifs spécifiques tels que l'assistance aux patients indigents ou la promotion de travaux scientifiques. Nous remercions toutes les personnes qui y contribuent. Nous nous tenons à votre disposition pour tout renseignement au numéro de téléphone 031 632 38 60.

Droits et devoirs

Ce guide a pour objectif de vous informer sur l'essentiel de vos droits et devoirs. Vous pouvez demander les textes de lois détaillés à ce sujet: la Loi du 2 décembre 1984 sur la santé publique (LSP, RSB 811.01) et l'Ordonnance sur le droit des patients du 23 octobre 2002 (OPat, RSB 811.011) et le Code civil suisse du 10 décembre 1907 (CC, RS 210) peuvent être consultés sur Internet.: www.sta.be.ch/belex/f ou http://www.admin.ch/bundesrecht.
Pour obtenir des informations sur la Loi fédérale sur la transplantation (RS 810.21), veuillez consulter: www.transplantinfo.ch.

Vous avez des droits

Aucune mesure concernant un traitement ou un diagnostic ne peut être mise en œuvre sans votre **consentement** (article 40 LSP). En cas d'urgence, le consentement est présumé si aucune manifestation d'opinion contraire n'est connue (article 40, alinéa 2 LSP et article 379 CC). Avant la mise en œuvre des mesures, le spécialiste vous renseignera sur votre état de santé, le diagnostic, les mesures nécessaires et leurs modalités, le but de ces mesures, les avantages et inconvénients, les risques, les coûts ainsi que les alternatives de traitements possibles (**Information**, article 39 LSP).

Vous pouvez, en prévision d'une éventuelle incapacité de discernement, indiquer les traitements dont vous désirez bénéficier ou que vous désirez refuser dans telle ou telle situation (**Volonté du patient,** article 370 CC). Les volontés des patients ne sont valables que si elles ont été rédigées par écrit, et que vous les avez datées et signées. Pour obtenir un modèle gratuit de rédaction des volontés de patient, adressez-vous au **Service de médiation de l'Inselspital au numéro 031 632 85 85.**

Pour les personnes incapables de discernement, les représentants légaux doivent être Consultés (articles 377 s. CC). Dans la mesure ou une personne mineure (jeunes de moins de 18 ans) ou sous tutelle est en mesure de rendre un jugement sur le type et le but de l'intervention proposée, elle bénéficiera des mêmes droits qu'une personne majeure capable de discernement. Le discernement doit être évalué au cas par cas selon les circonstances. Dans la mesure du possible, une personne capable de discernement sera également impliquée dans la décision.

Votre traitement sera indiqué dans votre dossier **médical**, qui sera conservé pendant au moins dix ans (article 26 LSP). Vous avez le droit de consulter le dossier et de demander des explications à ce sujet ainsi qu'une copie du dossier (article 39a LSP).

La personne soignante est tenue, à l'égard de tiers, de garder le silence sur tout ce que lui ont communiqué les patients dans le cadre du traitement et sur tout ce dont elle aura pris connaissance (Secret professionnel, **obligation de garder le secret,** article 27 LSP et article 321 du Code pénal suisse).

En ce qui concerne le **prélèvement de tissus et d'organes** sur des personnes décédées, la Loi sur la transplantation prévoit la solution suivante (article 8 de la Loi sur la transplantation):
Un prélèvement ne peut être effectué que si

- le patient y a consenti avant de décéder ou si la preuve peut être apportée qu'il a nommé une personne de confiance chargée de donner son consentement (il sera demandé aux parents les plus proches s'il existe une telle disposition), ou si
- il n'existe pas de déclaration de la personne décédée et que les parents les plus proches consentent à un prélèvement (les proches sont tenus de prendre une décision conforme à la volonté présumée de la personne décédée)

Il ne sera procédé à une **autopsie** (article 35 LSP) que si la personne décédée, sa famille ou ses proches y ont consenti explicitement. Il est possible d'effectuer le prélèvement d'un organe pour garantir le diagnostic si la personne décédée, sa famille ou ses proches n'en ont pas décidé autrement. Les dispositions de la procédure pénale et les mesures spécifiques du service compétent de la Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale destinées à garantir le diagnostic sont réservées.

Mais vous avez aussi des devoirs (article 16 OPat) :

- obligation d'information
- Respect du règlement interne
- respect des autres malades et du personnel
- concertation claire et nette avec le personnel
- devoir d'assurance et de remise de la carte d'assurance

Vous-même (en tant que patient) et vos proches pouvez également contribuer à un bon déroulement du traitement en

- vous tenant aux instructions du personnel et
- en informant le médecin traitant sur les mesures déjà prises et sur la manière dont vous souhaitez que le traitement se déroule.

Gestion des agressions et de la violence

Le personnel de l'Inselspital est régulièrement confronté au quotidien à diverses formes de violence, qu'elles proviennent des patientes et des patients, de leurs proches ou de leurs visiteurs. Il est prouvé que la violence au poste de travail influence négativement le bien-être physique et moral des professionnels, ce qui peut se répercuter finalement de façon négative sur la motivation et la qualité du travail et donc sur la qualité du traitement offerte aux patientes et aux patients. L'Inselspital ne tolère ni agression, ni violence. En tant que patiente ou que patient de l'Inselspital, vous devez vous comporter avec respect envers les autres personnes, en particulier envers les soignants et les autres patients. Il en va de même pour les personnes vous accompagnant ainsi que vos visiteuses et visiteurs.

Ne sont pas tolérés:

- les menaces et/ou agressions physiques de tout type contre le personnel travaillant à l'hôpital
- le recours à la violence contre des objets
- tout type de comportement verbal et/ou physique présentant une menace ou susceptible d'offenser des personnes ou l'environnement
- l'intention d'infliger des douleurs ou des blessures à une autre personne en recourant à la force physique
- tout comportement de type sexuel non réciproque et non souhaité, ainsi que
- toute forme de comportement raciste.

Les personnes menacées peuvent demander de l'aide en interne au Tél. 33 33 (en externe au: 031/632 33 33); Incendie et menace, demander de l'aide. L'Inselspital se réserve d'engager des mesures juridiques contre les personnes ne respectant pas les directives comportementales ci-dessus.

L'assurance de la qualité et de la recherche

L'Inselspital a pour mission de soigner le mieux possible la population. En tant qu'hôpital public, il est en mesure de fournir une multitude de prestations les plus variées et spécialisées sur le plan médical, et ceci 24 h sur 24. L'Inselspital de Berne est en outre un hôpital universitaire. Nos prestations médicales sont donc contrôlées, modernisées et améliorées en permanence pour votre plus grand bien. Afin d'assurer ces mesures de garantie de la qualité et d'adapter les procédures d'examens et de traitement aux exigences les plus récentes de la médecine, l'hôpital universitaire procède également à des travaux de recherche médicale. Les connaissances ainsi acquises servent à la formation de jeunes médecins ainsi qu'à la formation continue de notre personnel.

Dans le cadre de l'assurance de la qualité et de la recherche, il se peut que nous ayons besoin de votre aide. C'est la raison pour laquelle vous recevez une déclaration de consentement pour la recherche biomédicale ainsi qu'une brochure d'information à ce sujet. L'Inselspital vous y demande votre accord pour l'utilisation pour la recherche biomédicale de votre matériel biologique et/ou des données relatives à votre santé, qui ressortent de votre traitement. L'évaluation de ces données est strictement confidentielle et s'effectue dans un but uniquement scientifique. Votre accord est facultatif et peut être révoqué à tout moment sans indication de motifs. Votre décision à ce sujet n'a aucune influence sur votre prise en charge dans notre hôpital.

Nous profitons de l'occasion pour vous remercier d'apporter votre contribution à la formation de jeunes médecins et aux professions des soins et thérapeutiques ainsi que de nous aider à assurer des soins médicaux optimaux.

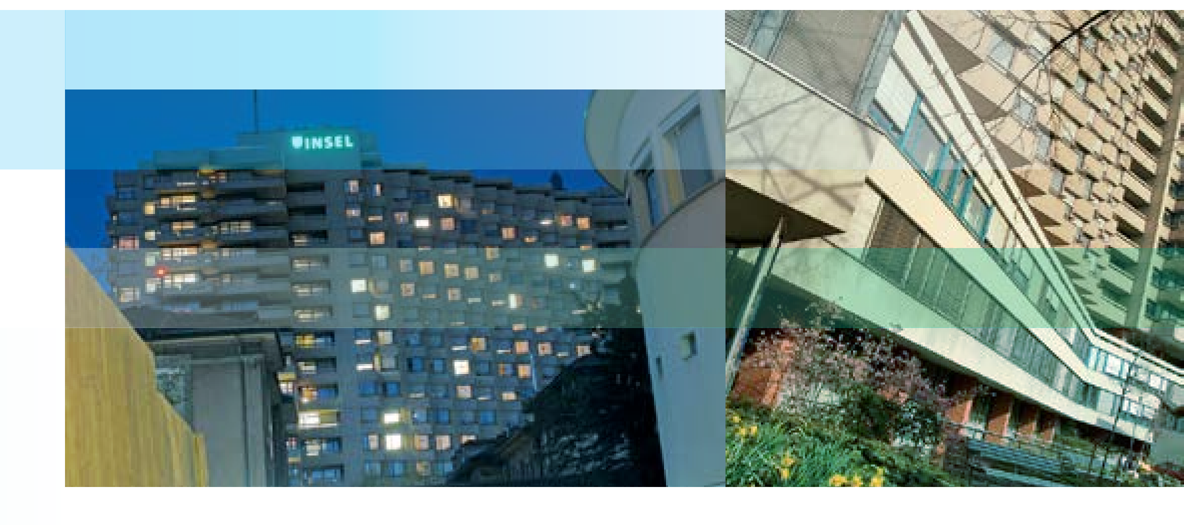
L'Inselspital: sa mission, ses objectifs

L'Inselspital est une fondation de droit privé. Il est en même temps l'hôpital universitaire du canton de Berne et prend en charge des missions publiques importantes de ce dernier. Il est géré économiquement et dispose de libertés relativement importantes en tant qu'entreprise. Cette autonomie est restreinte en raison du contrat d'Etat conclu entre le canton de Berne et la Fondation de l'Inselspital ainsi qu'en raison du contrat de prestations annuel. Le canton de Berne a confié à l'Inselspital la mission de prodiguer à la population des soins médicaux spécialisés et de fournir des prestations d'enseignement et de recherche en faveur de l'Université de Berne. Il lui demande de s'acquitter de tâches essentielles dans les domaines de la formation et de la formation continue des professions de la santé. En contrepartie, le canton prend en charge une partie du financement de l'Inselspital au moyen de fonds publics.

L'Inselspital se trouve en situation concurrentielle avec d'autres hôpitaux universitaires afin de prodiguer des soins médicaux de pointe dans des cantons non-universitaires. Conclure des contrats avec ces cantons afin d'assurer une coopération à moyen terme fait partie de ses libertés d'entreprise. Des contrats de coopération peuvent également être conclus avec d'autres prestataires du canton de Berne, avec pour objectif d'assurer des soins hospitaliers efficaces pour la population de notre canton.

Nos facteurs de succès:

- Nous misons sur notre autonomie relative, nos facultés et notre propre personnalité juridique en tant que fondation.
- Nous misons comme toujours sur la concentration de presque tous les domaines médicaux spécifiques et professions de la santé sur un seul site (campus), ainsi que sur la densité élevée des connaissances et leur mise en réseau.
- Nous misons sur nos collaborateurs hautement qualifiés qui savent apprécier leur travail passionnant ainsi que la taille de l'entreprise.
- Nous misons sur notre part de marché élevée dans le secteur des prestations médicales tertiaires de l'Espace Mittelland, sur la part relativement élevée de patientes et patients domiciliés hors du canton (env. 20%) et sur notre nom de marque «Inselspital» auprès de la population.





Votre opinion nous tient à cœur!

Elle nous aide à nous améliorer ou à laisser tel quel ce que vous appréciez. Dans chaque service, vous trouverez un formulaire d'appréciation que vous pouvez nous remettre directement ou nous retourner à l'aide de l'enveloppe fournie en annexe après l'avoir rempli à la maison.

De plus, dans le cadre du développement de la qualité au sein de nos établissements, nous effectuons des mesures de qualité en coopération avec d'autres hôpitaux. Nous vous demanderons donc peut-être de participer à ces enquêtes durant votre séjour à l'hôpital ou après votre départ en répondant à un questionnaire de satisfaction de la clientèle ciblé et absolument confidentiel. Votre participation est bien entendu facultative. Vous ne serez en aucun cas pénalisé si vous ne désirez pas participer.

Les résultats des questionnaires nous aident à mieux cerner vos besoins et expériences ainsi qu'à améliorer la qualité de notre travail.

Merci de votre précieuse collaboration.

Numéros de téléphone importants de l'Inselspital

Standard téléphonique	031 632 21 11
Réception des patients	031 632 28 12
Information et réception des patients Cliniques pédiatriques	031 632 91 21
Information et réception des patients Clinique gynécologique	031 632 10 10
Questions portant sur l'assurance des patients domiciliés hors canton	031 632 28 14
Renseignements concernant la facturation	031 632 28 43
Caisse	031 632 28 04
Bureau des objets trouvés	031 632 66 66
Service de médiation pour les patients	031 632 85 85
Signalements de vols	031 632 83 33

Veuillez présenter d'éventuels signalements de sinistres via la clinique

Hôpital promoteur de santé
Membre du Réseau Suisse,
un réseau de l'Organisation mondiale de la santé (OMS)



Novembre 2014 ZL 10041136

Inselspital
Hôpital universitaire de Berne
CH-3010 Bern
Tél. +41 (0)31 632 21 11
www.insel.ch



UNIVERSITÄTSSPITAL BERN
HOPITAL UNIVERSITAIRE DE BERNE
BERN UNIVERSITY HOSPITAL

Préparation de votre séjour: Votre liste de contrôle

A régler avant l'entrée à l'hôpital:

- ☐ Informez une personne de contact de votre séjour.
- ☐ Faites retenir votre courrier en poste restante ou faites-le suivre*.
- ☐ Décommandez votre journal ou demandez à l'éditeur de vous le faire suivre*.
- ☐ Faites confirmer par votre compagnie d'assurance qu'elle prend en charge tous les frais de votre séjour.
- ☐ Effectuez l'admission en ligne sur www.insel.ch ou retournez-nous le formulaire «Wir schenken Ihnen Zeit» dûment complété

* voir les indications au chapitre «Poststelle» (p. 14)

Pour l'admission des patients, apporter:

- ☐ Carte d'assuré/certificat d'assurance-maladie/police de votre assurance complémentaire
- ☐ Pièce d'identité (passeport/carte d'identité/permis de séjour)
- ☐ Fixation de rendez-vous/invitation de la clinique
- ☐ Si disponible: décision valable de l'AI ou attestation d'accident (à demander à votre employeur ou assureur accidents)

Pour le traitement, apporter:

- ☐ Plan de médicaments et vos médicaments (en quantité suffisante)
- ☐ Certificats: vaccinations, allergies, dilution du sang, pacemakers, etc.
- ☐ Votre/vos disposition-s de patient
- ☐ Autres documents médicaux (rapports médicaux, résultats, radiographies, ECG, etc.)
- ☐ Plan alimentaire et diététique
- ☐ Auxiliaires de marche ou auxiliaires comparables

Apportez vos affaires personnelles:

- ☐ Pyjama, robe de chambre/survêtement, sous-vêtements
- ☐ Chaussures d'intérieur/de gymnastique à bonne tenue
- ☐ Articles d'hygiène corporelle
- ☐ Votre agenda/vos données téléphoniques et d'adresses
- ☐ Argent de poche ou carte bancaire pour de petites dépenses à l'hôpital

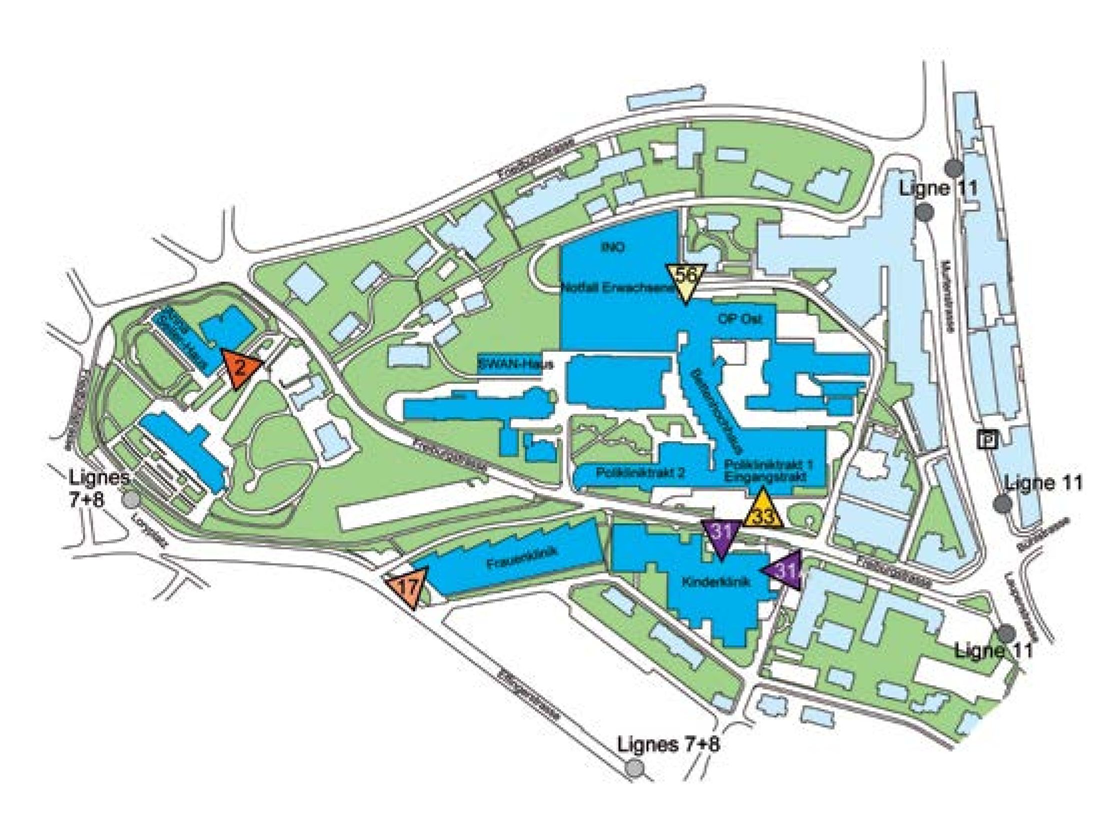
Limitation de responsabilité au regard des objets de valeur:

L'Inselspital décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration d'espèces ou d'objets de valeur qui n'ont pas été mis en dépôt. Merci de ne pas venir avec vos bijoux et de n'apporter qu'un minimum d'argent liquide. En cas d'exception, les lieux de dépôt sont : la caisse principale Bettenhochhaus et le guichet d'information Anna Seiler Haus (que argent liquide).

Caisse à l'entrée principale (entrée 33, bureau A 108):

Du lundi au vendredi de 8h à 11h et de 13h à 16h.

Plan du site de l'Inselspital



- Tour hospitalière, entrée 33
- Clinique gynécologique, entrée 17
- Anna-Seiler-Haus, entrée 2
- Urgences adultes/INO, entrée 56
- Cliniques pédiatriques, entrée 31 et 31A
- Arrêt de la ligne de bus 11
- Arrêts de tram des lignes 7+8

A proximité des entrées se trouvent des places de stationnement de courte durée et pour handicapés.